

# Transcrição da Conversa

**Cliente:** Viviane Bogdanov Simao

**Forma de contato:** +447473705028

**Início do Atendimento:** 19/12/2024 18:19:43

**Fim do Atendimento:** 19/12/2024 18:58:25

**Protocolo:** 22974

**Canal:** Whatsapp

---

(19/12/2024 18:19:43) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Outros Assuntos

(19/12/2024 18:19:46) **Operador Atendimento - CLAPA:** — Olá, boa noite ☺! Que bom te ver por aqui novamente, \*Viviane Bogdanov Simao\*. Sou o assistente virtual da \*Clínica Adventista de Porto Alegre\* e vou te ajudar neste atendimento! ☺

(19/12/2024 18:19:50) **Operador Atendimento - CLAPA:** — Vamos lá! Selecione o \*assunto\* que você gostaria de tratar ☺

Opções
Agendar Consulta
Agendar Terapias
Agendar Exame/proc
Informações
Ouvidoria
Outros Assuntos

(19/12/2024 18:19:50) **Operador Atendimento - CLAPA:** — ☺ Dica: Quando quiser retornar ao menu principal, digite \*MENU\* ou digite \*SAIR\* para encerrar o atendimento.

(19/12/2024 18:20:08) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Outros Assuntos

(19/12/2024 18:20:14) **Operador Atendimento - CLAPA:** — ☺ Lembrando que assuntos relacionados a agendamento não devem ser tratados nesta opção. Para adiantarmos, por favor, escreva em uma única mensagem o motivo do seu contato. ☺

(19/12/2024 18:20:41) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Envio de resultado de exames

(19/12/2024 18:20:47) **Operador Rhiane Rocha:** — Por gentileza, aguarde um momento. Estamos transferindo para um atendente disponível.

(19/12/2024 18:23:34) **Operador Rhiane Rocha:** — Para solicitar resultados de exames deve ser enviado um e-mail para: atendimento@clinicaadventista.org.br no seguinte padrão e com a cópia/foto do RG em anexo.

(19/12/2024 18:23:41) **Operador Rhiane Rocha:** — Algo mais que eu posso ajudar?

(19/12/2024 18:24:04) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Quero enviar para a clijoca os resultador que recebi hj

(19/12/2024 18:24:10) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Clinica

(19/12/2024 18:25:27) **Operador Rhiane Rocha:** — atendimento.rs@clinicaadventista.org.br a Sra. solicita por esse email os resultados do exame

(19/12/2024 18:25:33) **Operador Rhiane Rocha:** — Seria isso?

(19/12/2024 18:26:50) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Nao, eu tenho o resultado de exames de sangue comigo e preciso enviá-los a doutora. Faça pelo WhatsApp ou por email? Ou a Dra recebe o resultado direto do laboratório senhor dos passos?

(19/12/2024 18:30:58) **Operador Rhiane Rocha:** — Ah entendi. Somente passando por uma consulta mesmo. Pois so por esse meio que consegue ter acesso.

(19/12/2024 18:31:07) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Eu estou tentando compartilhar com a Dra os resultados mas pra isso preciso de um e-mail dela

(19/12/2024 18:31:12) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Oi????

(19/12/2024 18:31:28) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — A Dra só verá meus exames mediante uma nova consulta??????

(19/12/2024 18:32:42) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Não creio que vc esteja entendendo o que estou pedindo meu anjo . Fiz uma consulta com a Dra segunda feira dia 16/12 e ela me pediu exames de sangue. Fiz e já tenho resultados, preciso enviar pra ela ver se está tudo ok

(19/12/2024 18:35:17) **Operador Rhiane Rocha:** — Análise de exame é somente por meio de consulta é o protocolo dos Drs. Pois não temos acesso a email e nem contato dos Drs. Gostaria de agendar um retorno?

(19/12/2024 18:35:41) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Isso tem Custo?

(19/12/2024 18:36:22) **Operador Rhiane Rocha:** — Dentro do prazo de 30 não, após os 30 dias sim

(19/12/2024 18:39:06) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Eu não moro aqui então tenho muito pouca disponibilidade. Ela tem algum horário segunda dia 23/12 após as 16:30?

(19/12/2024 18:43:35) **Operador Rhiane Rocha:** — Vou esta verificando, poderia me informar sua data de nascimento?

(19/12/2024 18:43:53) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Claro, 04/09/1980

(19/12/2024 18:45:29) **Operador Rhiane Rocha:** — Teria apenas para o dia 27/12 as 11h30

(19/12/2024 18:45:40) **Operador Rhiane Rocha:** — Ela só irá atender amanha e dia 27/12

(19/12/2024 18:45:49) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Poxa eu não estou mais em Porto Alegre esse dia

(19/12/2024 18:46:08) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Eu não posso enviar pra clínica os exames?

(19/12/2024 18:46:36) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Não deu nenhuma alteração grande e só pra manter no meu histórico

(19/12/2024 18:46:44) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Acho que já fiz isso anteriormente com ela

(19/12/2024 18:46:55) **Operador Rhiane Rocha:** — Infelizmente não seria possivel. Esta fora do nosso protocolo.

(19/12/2024 18:47:06) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Ok

(19/12/2024 18:47:08) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Então deixa

(19/12/2024 18:47:35) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Mas complicado isso de eu fazia-se exame aí mesmo dentro da clínica e minha medição não ter acesso

(19/12/2024 18:47:38) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Moro fora do Brasil

(19/12/2024 18:47:56) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Não fico mais que uma semana em Porto Alegre

(19/12/2024 18:48:11) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Dificil entregar qualquer resultado a ela. Mamografia então impossível

(19/12/2024 18:50:00) **Operador Rhiane Rocha:** — Entendemos. Porém são ordem dos médicos, entendi?

(19/12/2024 18:50:15) **Operador Rhiane Rocha:** — Algo mais que posso ajudar?

(19/12/2024 18:51:15) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Compreendo mas isso provavelmente me fará procurar outra médica pois de nada me adianta ter exames se não consigo falar com o médico sobre os resultados. Existe algum canal onde eu possa expressar meu descontentamento com a forma que vcs fazem isso?

(19/12/2024 18:54:02) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Amanhã qual o horário que ela atende?

(19/12/2024 18:54:30) **Operador Rhiane Rocha:** — Teria sim. Segue o [ouvidoria@clinicaadventista.org.br](mailto:ouvidoria@clinicaadventista.org.br)

(19/12/2024 18:54:42) **Operador Rhiane Rocha:** — Email\*

(19/12/2024 18:54:46) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Muito obrigada

(19/12/2024 18:55:00) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — E amanhã qual o horário que ela teria?

(19/12/2024 18:55:07) **Operador Rhiane Rocha:** — Amanha as 8h30 até 15:30

(19/12/2024 18:55:45) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Bom eu tenho um procedimento às 10:00 no centro, vamos tentar às 8:30

(19/12/2024 18:57:57) **Operador Rhiane Rocha:** — Certo, Qualquer duvida a Sra. pode nos contatar novamente

(19/12/2024 18:58:04) **Operador Rhiane Rocha:** — Algo mais que eu posso ajudar?

(19/12/2024 18:58:16) **Cliente Viviane Bogdanov Simao:** — Não grata